



**UNIVERSIDAD LAICA**

**“ELOY ALFARO” DE MANABÍ”**

Facultad De Gestión Desarrollo y Secretariado Ejecutivo  
Carrera de Servicios Gerenciales.

**TESIS DE GRADO**

Previa a la Obtención del Título de

**LICENCIADA EN SERVICIOS GERENCIALES**

**TEMA:**

ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL QUE  
FAVOREZCA LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN EL CENTRO DE  
SALUD LOS ESTEROS.

**AUTORA:**

Vanessa María Carreño Macías.

**DIRECTORA DE TESIS:**

Ing. María Monserrate Bergmann Macías.

Manta – Manabí – Ecuador

2014

## **DECLARACIÓN DE AUTORIA.**

La responsabilidad de las opiniones, investigaciones, resultados, conclusiones, recomendaciones y propuestas presentadas en esta Tesis de Grado, es de exclusividad de su autora.

Manta, Enero del 2014.

**Vanessa María Carreño Macías.**

## **INFORME DE APROBACIÓN.**

Ing. María Monserrate Bergmann Macías, Docente de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo en la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.

### **CERTIFICA**

Que la presente Tesis de Grado titulada: ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL QUE FAVOREZCA LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD LOS ESTEROS, ha sido revisada y se encuentra lista para su presentación y apta para su defensa.

Las opiniones y conceptos vertidos en esta Tesis de Grado son fruto del trabajo, perseverancia y originalidad de su autora Vanessa María Carreño Macías, siendo de su exclusiva responsabilidad.

Manta, Enero del 2014.

Ing. María Monserrate Bergman Macías.

**DIRECTORA DE TESIS**

## **DEDICATORIA.**

A Dios por ser el inspirador para cada uno de mis pasos dados en mí convivir diario.

A mis padres Sr. Bosco Carreño y Sra. Santa Macías por ser la guía y motivación constante que me llevaron a ser lo que soy hoy, lo que realizo ahora , mañana y siempre; brindándome su apoyo para seguir superándome , dándome ejemplos dignos de superación y entrega.

A mi hijo Steven quien me prestó el tiempo que le pertenecía para culminar mi proyecto y me motivó siempre con sus palabras “No te rindas”, “Sé fuerte mamá”.

A Leonardo quien me brindó su amor, estímulo y apoyo permanente.

A todos, esperando no defraudarlos y contar siempre con su valioso apoyo sincero e incondicional.

**Vanessa María Carreño Macías.**

## **AGRADECIMIENTO.**

Agradezco a todas las personas que de una u otra forma estuvieron conmigo, es por ello que a todos y cada uno de ustedes les muestro todo el esfuerzo, sacrificio y tiempo que entregue a esta tesis.

A ti Dios mío, por darme la oportunidad de existir, por mi vida que la he vivido junto a ti. Gracias por iluminarme y darme fuerzas.

A mis padres Bosco Carreño y Santa Macías por su apoyo incondicional tanto al inicio como al final de mi carrera; por estar pendiente de mí a cada momento. Gracias por ser el ejemplo de arduo trabajo en la vida.

A mi hijo Steven por ser mi fuerza y mi templanza.

A ti Leonardo que me has ayudado a continuar haciéndome vivir los mejores momentos de mi vida.

Quiero agradecer de manera especial a mi tutora Ing. María Monserrate Bergmann Macías por sus correcciones y sugerencias, por su apoyo incondicional por enseñarme a darle sentido a mis ideas.

A la Carrera de Servicios Gerenciales por apoyar mi idea y permitir la realización de esta Tesis.

A la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí por cada paso que me ha enseñado al llegar al profesionalismo en el que me encuentro, por las experiencias brindadas por medio del Talento Humano que muy acertadamente me supo proporcionar todo el conocimiento.

**Vanessa María Carreño Macías.**

## INDICE

DECLARACION DE AUTORIA.....	i
INFORME DE APROBACIÓN.....	ii
CERTIFICA .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN .....	x
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I .....	5
1. EL PROBLEMA.....	5
1.1 TEMA.....	5
1.2 Planteamiento del Problema.....	5
1.2.1 Formulación del Problema.....	9
1.2.2 Delimitación del Problema.....	9
1.3 OBJETIVOS.....	10
1.3.1 Objetivo General .....	10
1.3.2 Objetivos Específicos.....	10
1.3.3 Justificación.....	11
1.4 METODOLOGÍA.....	12
1.4.1 Tipo de Investigación.....	12

➤	Investigación exploratoria.....	13
➤	Investigación descriptiva.....	13
➤	Investigación explicativa. ....	13
1.4.2	Métodos .....	13
➤	Método dialéctico .....	14
➤	Método descriptivo.....	14
➤	Método de análisis .....	14
1.4.3.	Técnicas.....	14
➤	Técnica de Observación.....	15
➤	Técnica de Campo .....	15
➤	Técnica de Encuesta .....	15
1.5	Población .....	16
1.6	Técnicas de procesamiento y análisis de los datos .....	16
1.7	Hipótesis:.....	16
1.8	Operacionalización de variables.....	17
CAPÍTULO II .....		19
2.1.	Marco referencial.....	19
Centro de Salud Los Esteros. ....		19
➤	Misión.....	21
➤	Visión.....	22
Área Administrativa del Centro de Salud Los Esteros del Cantón Manta. ....		22

Personal del Centro de Salud Los Esteros .....	23
2.2. Marco Teórico. ....	23
2.3. Antecedentes. ....	23
2.3.1. Comunicación.....	26
2.3.2 Funciones de la comunicación.....	27
➤ Informativa.....	27
➤ Afectiva.....	28
➤ Regulativa.....	29
2.3.3. Comunicación interpersonal.....	31
2.3.4 Proceso de la comunicación interpersonal.....	32
2.3.5. Leyes básicas de la comunicación interpersonal.....	33
2.3.6 La personalidad y la comunicación interpersonal.....	34
2.3.7 La comunicación interpersonal en la actividad laboral.....	35
a) Canales informales de comunicación:.....	38
b) Estructura de autoridad: .....	38
2.3.8 Objetivos de la comunicación en la actividad laboral.....	38
2.4 La comunicación interpersonal en el trabajo.....	39
2.5. Importancia de la comunicación en el trabajo.....	41
2.6 Productividad Laboral.....	42
2.7. Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral.....	44
2.7.1 Clima Organizacional:.....	45

2.7.2 Cultura Organizacional. ....	46
CAPITULO III. ....	50
3. Análisis e Interpretación de resultados de las encuestas realizadas. ....	50
CAPITULO IV .....	59
4.1. CONCLUSIONES. ....	59
4.2. RECOMENDACIONES .....	61
4.3 PROPUESTA. ....	62
5. BIBLIOGRAFÍA. ....	68
ANEXOS .....	70
FODA - CENTRO DE SALUD LOS ESTEROS INCLUYENDO ESTRATEGIAS. ....	71
ENCUESTAS.....	72
FICHA TÉCNICA. ....	74

## RESUMEN

Las organizaciones están compuestas por individuos y son los que le dan vida. Los individuos de las organizaciones, se asocian, colaboran, e interactúan para el logro de sus metas y de las organizaciones, este hecho genera procesos psicológicos y psicosociales que afectan a los individuos, a los grupos y a los resultados de la organización. A fin de establecer los factores humanos que inciden en la productividad. Por otro lado, partiendo de un análisis por variables se establecieron los factores y los constructos latentes subyacente. Muchos autores han planteado la relación e influencia que ejerce el factor humano en la productividad y el desempeño de las organizaciones, por tanto, una organización es productiva cuando alcanza sus metas, tanto en calidad, como en cantidad, es así que productividad es el resultado de la armonía y articulación entre la tecnología, los recursos humanos, la organización y los sistemas, considerando la combinación óptima o equilibrada de los recursos se dice que la productividad de una organización está afectada por ciertas características y comportamientos del individuo; asimismo; los factores psicológicos son importantes en el trabajo. El hecho productivo requiere de la participación de las personas, de una permanente relación social laboral, lo cual indica que en su realización está presente un componente psicológico, el factor humano está considerado en todos los momentos del hecho productivo, por lo que es el

más importante, además la capacitación y la motivación intervienen positivamente en la productividad.

Pero todo aquello parte de un aspecto esencial como lo es la comunicación, que es un proceso de recepción y de transmisión de ideas entre dos o más personas en común, es indispensable para el desarrollo tanto personal, social como interpersonal para todos los individuos de una sociedad. En una organización la comunicación es importante, debido a que si esta es adecuada aumentará los niveles de productividad.

## **ABSTRACT.**

The organizations are composed of individuals and are what give it life. Individuals in organizations are associated, collaborate and interact to achieve their organizational goals, this fact generates psychological and psychosocial processes that affect individuals, groups and organizational performance; to establish human factors affecting productivity. Based on an analysis by the factors and variables underlying latent constructs were established. Many authors have discussed the relationship and influence of the human factor in the productivity and performance of organizations , therefore, an organization is productive when it reaches its goals , both in quality and quantity , is associated to productivity is the result harmony and coordination between technology , human resources, organization and systems, considering the optimal or balanced mix of resources is said that the productivity of an organization is affected by the characteristics and behaviors of the individual, also factors are important in psychological work. Productive fact requires the involvement of people , from permanent social relation , indicating that its realization is a psychological component is present , the human factor is considered at all stages of the production done , so it is the most also important training and motivation involved positively on productivity.

But all that part of an essential aspect as it is communication, which is a process of reception and transmission of ideas between two or more persons in common, it is essential for both personal, social and interpersonal development for all individuals of a society. In an organization communication is important, because if this is adequate increase productivity levels.

## INTRODUCCIÓN.

La comunicación es el medio que unifica las actividades de las organizaciones, y permite consonancia y la transparencia para efectuar cambios que hagan de la información más eficaz.

En toda comunicación está presente una serie de elementos, como son : la fuente , el mensaje y el destino , sin los cuales no se llevaría a cabo este proceso tan complejo; no basta sólo con hablar; es necesario ir más allá, romper la barrera de lo superficial. No se trata solamente de transmitir información sino de expresar ideas, opiniones, sentimientos, emociones, tanto de un lado (emisor), como del otro (receptor).

La comunicación es un proceso social , mediante el cual las personas interactúan en grupos con la comunidad y la sociedad; si no existieran grupos , personas , organizaciones o países , la comunicación no podría realizarse , ya que no habría a quien o a qué transmitir información; el termino comunicación deriva del latín “communis” que significa “ poner en común algo con otro”, la raíz expresa comunión , participación y comunidad.

La comunicación, es indispensable porque los individuos se relacionan todo el tiempo, ya sea, en el hogar, en el ámbito escolar, en el trabajo con los amigos, con los compañeros en la comunidad y en toda la sociedad en general.

Las personas no se comunican sencillamente como individuos, sino, son portadores de determinados roles sociales. El concepto de grupo es fundamental como punto de partida para abordar dicho proceso.

La comunicación es una función básica de los seres humanos, de vital importancia para el desarrollo de la sociedad. En sus inicios, el hombre para subsistir tenía que relacionarse, así surgió el lenguaje simbólico que fue indispensable ante las necesidades que los apremiaban, por otro lado tanto el hambre, protegerse del peligro y las emociones, establecieron un proceso básico clave para la integración y existencia de la sociedad como un todo. La comunicación interpersonal es un elemento necesario para las relaciones sociales, siendo así, necesarias las relaciones personales que tenga cada individuo, ya que son un instrumento para que la comunicación interpersonal sea eficaz; en esta investigación se la manifiesta como pilar fundamental de la producción laboral.

Tomando en consideración estas afirmaciones, en el ámbito laboral se hace necesario el empleo de comunicación para lograr con éxito establecer buenas relaciones entre sus componentes.

En el caso del Centro de Salud de la Parroquia los Esteros del Cantón Manta, es evidente que este tipo de comunicación es pobre y casi inexistente, lo cual desfavorece la relación interpersonal de dicha organización de salud.

Con base en lo expresado, el motivo de la investigación fue encontrar estrategias, en base del FODA institucional, con el fin de mejorar la productividad laboral. Esta investigación ha sido estructurada de la siguiente manera:

**Capítulo I.** El problema, comprende el planteamiento del problema, la justificación e importancia, el objetivo general y los específicos. Marco Metodológico donde se detalla el tipo y nivel de la investigación, la población, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validez y confiabilidad, las técnicas de análisis de datos y la operacionalización de las variables. **Capítulo II.** Marco Teórico, compuesto por los antecedentes, las bases teóricas, la reseña histórica, y las conceptualizaciones de las variables intervinientes. **Capítulo III.** Análisis y procesamiento de los resultados, donde se representa la información recolectada a través de

cuadros y gráficos. Allí se interpretan y analizan los resultados de manera porcentual. **Capítulo IV.** Conclusiones y recomendaciones, aportando una síntesis de los hallazgos obtenidos, así como las sugerencias para la solución de la situación problemática encontrada. Finalmente, se ofrece un listado con las referencias bibliográficas consultadas y los anexos correspondientes.

## **CAPÍTULO I**

### **1. EL PROBLEMA.**

#### **1.1 TEMA.**

Estrategias de Comunicación Interpersonal que favorezcan la Productividad Laboral en el Centro de Salud Los Esteros.

#### **1.2 Planteamiento del problema.**

En la actualidad existen procesos amplios de innovación a nivel de la sociedad que exhortan a la reflexión, organización de ideas y a la acción, no para adaptar al hombre al medio, sino para transformar al medio, requiriéndose formar un individuo proactivo, con competencias comunicativas y aptitudes para trabajar en equipo; dado que es a través de la comunicación donde se hace latente la capacidad de comprensión y la percepción de las formas de interdependencia, el respeto por los valores y comprensión mutua.

La comunicación interpersonal constituye uno de los pilares fundamentales de la existencia humana; es una dimensión a través de la cual se reafirma la condición de seres humanos. La condición del ser social,

hace a los sujetos partícipes de las relaciones interpersonales y de la comunicación, desde el momento mismo de su nacimiento, la supervivencia y el desarrollo del individuo van a estar ineludiblemente vinculados a estas relaciones sociales y comunicativas. La comunicación interpersonal también constituye uno de los pilares fundamentales de la existencia humana; es una dimensión a través de la cual se reafirma la condición de seres humanos. La persona capaz de mantener una buena comunicación interpersonal, contribuye al bienestar y calidad de vida de sí misma y de los demás.

Un individuo competente en el desempeño de sus relaciones interpersonales, es aquel que cuenta con recursos, que le permiten utilizar y manejar de manera acertada y efectiva sus habilidades comunicativas, en dependencia de los diferentes contextos sociales en los que se desenvuelve.

Gran parte del tiempo de los individuos está comprometido en las comunicaciones interpersonales, la mayoría de sus necesidades se satisfacen a través de las relaciones con otras personas; estas interacciones, su calidad y el grado en que permitan dicha satisfacción, dependerán mayormente de la capacidad y habilidad para comunicarse de manera efectiva. (Zaldívar, D. 2010).

Por su parte, según Cardona, J. 2005, es evidente que la comunicación, como todo proceso humano, es algo sumamente complejo, y está propenso

a sufrir interrupciones en cuanto a su fluidez. Existe un sinnúmero de barreras que impiden su efectividad, es por ello, que hoy en día existe una gran problemática en relación a la finalidad de la misma. El Centro de Salud los Esteros de la Parroquia los Esteros del Cantón Manta, Provincia de Manabí no está al margen de dicha realidad. Muchas veces se ve inmerso dentro de situaciones en las cuales la comunicación no es la más apropiada para lograr con éxito la productividad laboral de esta labor tan noble y delicada.

Dentro del ámbito comunicativo, en la institución objeto de nuestro estudio, se hace evidente con mucha frecuencia, la presencia de barreras que dificultan el sano desenvolvimiento de las relaciones interpersonales. En vista de lo antes planteado, se hace necesaria la promoción del mejoramiento de la comunicación en los empleados, para que de esta forma, los usuarios resulten beneficiados en sus relaciones interpersonales así como en su productividad laboral. Es por ello, la necesidad de presentar estrategias sobre la comunicación interpersonal que mejoren las relaciones interpersonales entre los empleados y usuarios, propuesta que les permita reflexionar sobre la importancia que tiene el empleo de una buena comunicación dentro del ámbito laboral; para así influir de manera positiva en la productividad laboral.

Las causas y efectos en esta investigación se aborda la comunicación interpersonal como estrategia para mejorar la productividad en el Centro de Salud los Esteros de la Parroquia Los Esteros; en el Cantón Manta de la Provincia de Manabí, ya que la situación que se evidencia en la institución denota ciertas barreras comunicacionales de modo que las relaciones interpersonales y la productividad laboral se ven afectados, factores que determinan la inminente necesidad de insertar estrategias para lograr efectividad en la producción de este servicio.

A continuación se detallan las interrogantes de la investigación

¿En qué situación se encuentra las relaciones interpersonales entre los trabajadores del Centro de Salud Los Esteros de la Parroquia Los Esteros?

¿Cuáles son las tendencias que se manifiestan en la Comunicación Interpersonal existente en el Centro de Salud Los Esteros de la Parroquia los Esteros?

¿Cómo contribuir en la mejora del Clima Organizacional y resolución de problemas en el Centro de Salud de los Esteros de la Parroquia Los Esteros?

¿Cómo proponer una Estrategia de comunicación interpersonal que favorezca la productividad laboral en el Centro de Salud los Esteros de la Parroquia Los Esteros?

### **1.2.1 Formulación del Problema.**

¿Qué estrategias de comunicación Interpersonal favorecen la Productividad Laboral que puedan ser aplicadas en el Centro de Salud Los Esteros de la Parroquia los Esteros?

### **1.2.2 Delimitación del Problema**

<b>ÁREA</b>	Relaciones Humanas
<b>ASPECTO</b>	Comunicación interpersonal
<b>TEMA</b>	Estrategias de Comunicación Interpersonal que favorezcan la Productividad Laboral en el Centro de Salud Los Esteros de la Parroquia Los Esteros en el Cantón Manta Provincia de Manabí.
<b>DELIMITACION ESPACIAL</b>	La investigación se desarrolló en el Centro de Salud Los Esteros de la Parroquia Los Esteros.
<b>DELIMITACION TEMPORAL</b>	La investigación se desarrolló en el periodo comprendido entre junio a diciembre del 2013

## **1.3 OBJETIVOS.**

### **1.3.1 Objetivo General**

Establecer Estrategias de Comunicación Interpersonal que favorezcan la Productividad Laboral en el Centro de Salud Los Esteros de la Parroquia los Esteros.

### **1.3.2 Objetivos Específicos.**

- Determinar en qué situación se encuentra las relaciones interpersonales entre los trabajadores del Centro de Salud, Los Esteros, para así realizar las mejoras necesarias en dicha área.
- Analizar las tendencias que se manifiestan en la Comunicación Interpersonal existente en el Centro de Salud Los Esteros de la Parroquia los Esteros.
- Contribuir en la mejora del Clima Organizacional y resolución de problemas en el Centro de Salud Los Esteros de Manta.
- Proponer una Estrategia de comunicación interpersonal que favorezca la productividad laboral en el Centro de Salud los Esteros de la Parroquia Los Esteros.

### **1.3.3 Justificación.**

Para que el ambiente laboral se convierta en fuente de productividad efectiva, debe existir un clima que genere confianza y favorezca la eliminación de sentimientos y actitudes negativas hacia la organización de algunos de sus miembros. Cada individuo debe sentir la preocupación de la organización por sus necesidades y problemas, ya que un clima positivo favorece el cumplimiento de los objetivos generales que persigue la organización a partir de la existencia de un mayor sentimiento de pertenencia hacia ella, por el contrario, un clima negativo supone una falta de identificación con sus objetivos y metas, así como un deterioro del ambiente de trabajo, que ocasiona situaciones de conflicto, bajo rendimiento, ausencias e ineficacia y no favorece a la productividad laboral.

Un trabajador es un ser biopsicosocial; por tanto, su salud, bienestar y felicidad son partes integrantes no sólo de la vida sino también del trabajo; el bienestar y la felicidad no se pueden administrar, porque son reflejo de la armonía física y psicológica con el medio; En esta investigación el caso de las relaciones interpersonales efectivas cuyos beneficiarios directos son, precisamente, los usuarios del Centro de Salud Los Esteros de la Parroquia Los Esteros. Aunque ciertamente no basta contar con recursos humanos competentes y felices, también es necesario dotarlos de las herramientas normativas, de infraestructura, equipamiento y las condiciones mínimas para que pueda desempeñarse adecuadamente. Así como no basta contar

con infraestructura, equipamiento y recursos humanos adecuados en cantidad, sino se asegura que tiene las competencias necesarias para que brinde una atención de calidad, que junto a un buen clima laboral y unas buenas relaciones interpersonales van a favorecer indudablemente la productividad laboral; es decir, los usuarios de este Centro de salud estarán satisfechos de los servicios recibidos.

#### **1.4 METODOLOGÍA.**

La metodología utilizada en este trabajo incluye el tipo de investigación, las técnicas y procedimientos que se usaron para llevar a cabo la indagación respectiva.

##### **1.4.1 Tipo de Investigación.**

Para poder elaborar un trabajo de investigación, en el que se expongan estrategias que mejoren la comunicación interpersonal en una organización, es necesario estudiar las relaciones interpersonales de los trabajadores del Centro de Salud de Los Esteros, que nos permitan conocer el estado actual en que se encuentra la misma. Por tanto, los tipos de investigación que se utilizaron son: investigación exploratoria, descriptiva y explicativa.

➤ **Investigación exploratoria.**

Se utilizó esta investigación para explorar el entorno y conocer si existen o no estrategias y una comunicación interpersonal eficaz en el Centro de Salud Los Esteros.

➤ **Investigación descriptiva.**

Se usó esta investigación para detallar mediante encuestas y datos estadísticos el estado en que se encuentra la comunicación interpersonal en el lugar investigado.

➤ **Investigación explicativa.**

Se utilizó esta investigación para explicar mediante libros y trabajo de campo, la importancia de la comunicación interpersonal para la productividad laboral.

#### **1.4.2 Métodos**

Los métodos usados para esta investigación fueron los que se ajustaban de acuerdo al problema, entre ellos fueron: el método dialectico, el método inductivo, el método deductivo y el método de análisis.

➤ **Método dialéctico**

Se utilizó este método para mantener una conversación con los trabajadores del Centro de Salud “Los Esteros” y conocer el estado de la productividad laboral de la organización y si existe una comunicación apropiada.

➤ **Método descriptivo.**

Se empleó este método para detallar el estado actual en que se encuentra las relaciones interpersonales de los trabajadores del Centro de Salud “Los Esteros” del Cantón Manta.

➤ **Método de análisis.**

Se aplicó este método para explicar cada una de las causas que provocan al no existir una comunicación interpersonal adecuada y proponer las estrategias que mejoren dicha situación.

### **1.4.3. Técnicas**

Para recabar la información que permitió sustentar y verificar los objetivos planteados en la investigación, se utilizaron las siguientes técnicas: técnica de observación, de campo y encuesta.

➤ **Técnica de Observación**

Esta técnica ayudó a visualizar en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produjera en la naturaleza del problema, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos; para el desarrollo de la investigación, se realizaron observaciones directas y simples, mientras se desarrollaban las jornadas diarias de actividades, que permitieron tener conceptos más claros de la situación y elaborar las estrategias apropiadas para una comunicación interpersonal eficiente que maximice la productividad laboral.

➤ **Técnica de Campo**

Esta técnica es muy usada, y es necesaria durante el proceso de la investigación, ya que esta nos permite tener registros exactos de lo que se vaya estudiando; consiste en tener un cuaderno de apuntes en el que diariamente se anote todo lo realizado del tema que se está investigando.

➤ **Técnica de Encuesta**

Esta técnica permitió obtener información que facilitó la orientación y el desarrollo de la investigación; fue aplicada a todo el personal que labora en el Centro de Salud los Esteros de la Parroquia los Esteros del Cantón

Manta. Se aplicó con el propósito de determinar varios aspectos relacionados a la problemática a investigar.

### **1.5 Población**

Para la investigación se tomó como población a todo el personal del Centro de Salud “Los Esteros”, siendo necesario señalar que esta organización cuenta con apenas 10 personas razón por la que se abarcó el total de la población que es pequeña y de fácil manejo.

### **1.6 Técnicas de procesamiento y análisis de los datos**

Para la interpretación y análisis de la información obtenida se utilizó las técnicas y herramientas estadísticas, entre los cuales están: tablas, cuadros y gráficos, mediante ellos se obtuvo la información necesaria para realizar el análisis pertinente. Los criterios seleccionados para la investigación fueron el análisis cualitativo y cuantitativo, predominando en estos últimos la técnica del porcentaje.

### **1.7 Hipótesis:**

La Elaboración de Estrategia de Comunicación Interpersonal eficaz, favorecerá en la productividad laboral del Centro de Salud Los Esteros, del Cantón Manta

## **1.8 Operacionalización de variables**

La operacionalización de variables, es necesaria porque a través de ella se podrá precisar los aspectos y elementos que se deben conocer, cuantificar y registrar para poder llegar a conclusiones, que favorezcan las estrategias de comunicación interpersonal.

➤ **Variable dependiente:**

Productividad laboral.

➤ **Variable independiente**

Comunicación interpersonal.

## OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

VARIABLES	CONCEPTUALIZACION	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> <b>Comunicación Interpersonal</b>	<u>La comunicación interpersonal</u> ocurre entre personas, uno a uno, o uno a varios. Cuando una persona expresa a otra sus ideas por medio de un lenguaje, y aquella responde de alguna forma, sucede la comunicación interpersonal, pues basta una señal o un gesto para comunicar algo.	<b>COMUNICACION INTERPERSONAL</b>	Relación entre trabajadores del Centro de Salud.  Organización de la comunicación interna.	¿Considera efectivo el trato entre el personal y los usuarios del centro de salud? ¿Se desarrolla la comunicación como una actividad permanente y planificada? La Dirección en el Centro de Salud, ¿Tiene las estrategias de Comunicación Interna y el apoyo constante? ¿Se organiza la Comunicación Interna mediante una estrategia ordenada de planes y programas acotados en el tiempo? ¿Se utilizan métodos para mejorar y hacer más eficiente la comunicación organizacional?	Observación  Encuesta  Revisión Bibliográfica
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> <b>Productividad Laboral</b>	La <u>productividad laboral</u> es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios. La productividad laboral es, por tanto, una consecuencia del proceso de trabajo y de la combinación de sus elementos, donde el hombre ocupa el lugar central.	<b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>	Cumplimiento de las normativas del Centro de Salud.	¿Los colaboradores del Centro cumplen el horario establecido tanto en la hora de llegada como también en la hora de salida? ¿Existe en la organización donde usted labora incentivos de acuerdo a la productividad? Sus actividades ¿se ven reflejadas en la productividad de la empresa? ¿Se usan varios indicadores para medir la productividad que permita obtener una percepción global del esfuerzo realizado en conjunto por los empleados de la Fundación?	Encuesta  Revisión Bibliográfica

## **CAPÍTULO II**

### **2.1. Marco referencial.**

#### **Centro de Salud Los Esteros.**

**Antecedentes:** El Centro de Salud Los Esteros, se inicia funcionando en una casa prestada por los moradores de la Parroquia Los Esteros, atendiendo la demanda un médico pagado por la Asistencia Social quien laboraba en días alternos. Con la creación del Ministerio de Salud Pública en el año de 1972 se pone en vigencia la obligatoriedad de servicio de salud rural de los profesionales médicos, odontólogos, enfermeras y obstetra.

En el año de 1979 estudiantes del Colegio Nacional Cinco de Junio realizaron actividades comunitarias en este sector y auscultando la necesidad de crear un centro que preste atención médica a la población, iniciando gestiones ante la Jefatura Provincial de Salud de Manabí, Ministerio de Salud Pública con el apoyo del entonces Prefecto Provincial Dr. Cesar Acosta Vásquez, logrando la construcción y equipamiento del Centro de Salud Los Esteros, mismo que entra a funcionar en el año 1980, con un médico rural y una auxiliar de enfermería.

Al no contar con un guardián en este Centro de Salud, fue objeto de robo por dos ocasiones cerrando sus puertas en 1986. En 1989 por iniciativa del

dirigente barrial Sr. Hermenegildo Santana Anchundia y de los moradores del barrio la Florita comienzan las gestiones para reabrir nuevamente este Centro de Salud.

Durante el Gobierno del Dr. Rodrigo Borja Cevallos se estableció que por cada 600 familias en cada sector tenía que funcionar un Centro de Salud. El 3 de Septiembre de 1989 la Jefatura Provincial de Salud dispone que este Centro de Salud entre a prestar funciones con la estrategia del plan Nacional Salud Familiar Integral Comunitaria (SAFIC), enviando a la Dra. Ana Véliz López, enfermera profesional Marjoire Saltos, Dra. Maritza Tóala y Obstetrix Maida Loor, estas dos últimas profesionales en calidad de itinerantes.

Encontrándose el local desmantelado y abandonado la comunidad y el personal médico y enfermera designado comienza la tarea de readecuar el local, solicitando colaboraciones económicas a los moradores y a las industrias, gestiones que hace que se coloquen puertas y ventanas protectoras. Además de construirse una vivienda de caña guadua para el guardián y su familia.

Por otro lado, se consigue con el aporte económico de la empresa pesquera INEPACA la construcción de 19 columnas de cemento como base para el cerramiento del Centro de Salud, los moradores también aportan donando cemento y ladrillos concluyendo la obra con la colocación de malla

metálica y el portón de la entrada principal donado por el Consejo Provincial en el año 2002.

Con el objeto de que sus espacios sean funcionales, se realiza un rediseño en su interior bajo dirección profesional del Arq. Erasmo Mantuano con el aporte económico del Ministerio de Salud Pública se levantan la construcción de nuevas paredes, así mismo se colocan puertas, se reponen sanitarios y se renovó en su totalidad las instalaciones eléctricas deterioradas.

Al momento se han realizado gestiones ante el Municipio, y actualmente el Área de Salud N° 2 y el Comité de Salud ante la Dirección de Salud de Manabí para el traspaso legal del Ministerio de Bienestar al Ministerio de Salud Pública como lo recomienda la Ilustre Municipalidad del Cantón Manta.

➤ **Misión.**

El Centro de Salud Los Esteros es una unidad de servicio preventivo de primer nivel de asistencia comunitaria dirigidas por el Ministerio de Salud Pública sus acciones están encomendadas a portar atención integral de buena calidad al usuario, familia y comunidad. Con acciones de prevención recuperación y rehabilitación de la Salud de tipo Ambulatorio con participación de los usuarios y comunidad.

➤ **Visión.**

Aspiramos que para el futuro el Centro de Salud los Esteros mejore en todos sus servicios Básicos de acuerdo a las necesidades de la comunidad poblacional una atención eficaz en base a los avances científicos implementándonos de tecnología moderna y profesionales capacitados. Que su estructura física tenga ampliación y todas las comodidades para brindar mejor atención al usuario.

**Área Administrativa del Centro de Salud Los Esteros del Cantón Manta.**

**Director:**

- Dr. Richard Macías Vinces.

**Área médica:**

- Dra. Ana Veliz López  
Medicina general
- Dr. José Peñafiel Chiquito  
Odontólogo
- Dra. Carmen Mendoza Loor  
Medicina general.

## **Personal del Centro de Salud Los Esteros**

- Dr. Richard Macías Vinces (Médico Director)
- Dra. Ana Véliz López (Médico General)
- Dra. Carmen Mendoza (Médico General )
- Dr. José Peñafiel (Odontólogo)
- Lcda. Beatriz Molina (Enfermera)
- Sra. Vanessa Carreño (Auxiliar de Farmacia)
- Sra. Marlene Rodríguez Mera (Auxiliar de Estadística)
- Sra. Anabel Cevallos Mera (Agendataria)
- Sr. José Zambrano Moreira (Guardián)
- Sra. Diana Zambrano Moreira (Auxiliar de Limpieza)

## **2.2. Marco Teórico.**

## **2.3. Antecedentes.**

**Schramm, W.** Define la comunicación como una interacción interpersonal y menciona tres elementos esenciales que exige todo proceso comunicativo.

1) **La fuente:** que puede ser una persona o una organización informativa.

2) **El mensaje:** que puede tomar cualquier señal que pueda interpretarse.

3) **El destino:** que puede ser cualquier persona que entienda las señales que la fuente emita.

Dice que si el perceptor recibe el mensaje lo descifra y envía otro, entonces da por resultado un proceso dialéctico. Estos procesos o esquemas se refieren a la comunicación humana, ya sea interpersonal o de grupo y en el que aparece un factor muy importante que es la comunicación de retorno (feed back), que es la respuesta abierta e inmediata, que no se da en la comunicación de grupo.

MINSA. Dirección General de RH, Lima Perú. 2011 Disciernen sobre el reto de introducir grandes cambios en el sistema de salud, como el aseguramiento universal y la descentralización; estos nuevos retos, requieren nuevas tareas y funciones que los recursos humanos en salud deben desarrollar; es decir, definir los conocimientos, habilidades y actitudes que debe tener un trabajador de salud para alcanzar los resultados esperados de su desempeño.

Universidad de Cienfuegos “Carlos Rafael Rodríguez” Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, 2009. Propuesta de un plan de

mejora que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral. Las aportaciones de este trabajo dan inicio a lo que constituirá un mecanismo de medición periódica del clima organizacional. Estos resultados unido al hecho que la organización incluya en su misión el mejoramiento continuo de sus recursos humanos, es un hito que pone de manifiesto la necesidad de actualización y formación de sus estructuras de dirección, de teoría y habilidades prácticas necesarias para la dirección exitosa de los recursos humanos.

Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. ACIMED. 2009. En su contenido manifiesta que, entre los componentes del ambiente interno se hallan la organización propiamente dicha, con su estructura organizativa, historial de éxitos, comunicaciones, el cumplimiento de metas, etc.; el personal, que comprende sus relaciones laborales, instrucción, adiestramiento, programas de capacitación, satisfacción laboral, exámenes médicos preventivos realizados, ausentismo, aptitud para y actitudes ante el trabajador, y la producción, que implica condiciones adecuadas y seguras para el proceso productivo, el empleo de la tecnología, la adquisición de materias primas, etcétera.

Esto conduce a un seguimiento regular con vista a identificar potencialidades, fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para la

empresa que influyen sustancialmente en el logro de sus objetivos y en la creación de un ambiente capaz de influir en su rendimiento.

MARÍA PAULA DE CASTRO PINZÓN, LAURA LILIANA JIMÉNEZ RUBIANO Estrategias para el mejoramiento de la comunicación interna. 2008.

Crear y desarrollar estrategias para la optimización de la comunicación previo diagnóstico de la comunicación evaluando las fortalezas y oportunidades de mejora en la organización, definiendo dos estrategias: Plan de direccionamiento estratégico (misión, visión y valores corporativos) y mejoramiento de los flujos de comunicación interna.

### **2.3.1. Comunicación.**

La comunicación es el proceso por el cual el hombre ha logrado diferenciarse de los demás seres vivos al conseguir exponer sus ideas, sentimientos, emociones e interrelacionarse para desarrollar nuevos pensamientos.

Etimológicamente, comunicar viene del latín *comunicare*, que significa hacer común, lo que implica que más allá de interiorizar nuestros pensamientos, la comunicación hace necesario ponerlos en común frente a los otros.

### **2.3.2. Funciones de la comunicación**

La comunicación es el producto de la interacción entre las personas y es determinante el conocimiento mutuo para el éxito de la misma, siendo así que la comunicación es una función social. El comportamiento de las personas, los grupos y la comunidad permiten intercambiar ideas, opiniones, sentimientos e intereses, en sí comunicarse.

La comunicación está inmersa en la cultura de las personas, las actitudes, motivaciones, intereses, nivel educacional, profesión, capacidad, experiencia, sexo, tipo de pensamiento predominante y las competencias influyen en la calidad de las comunicaciones, es por ello que se determinan las funciones de la comunicación que a continuación se detallan:

#### **➤ Informativa.**

La comunicación consiste en compartir significados, es la razón de ser de este proceso; por otro lado, también es simbólica como los: sonidos, las palabras, los gestos, y los números, siendo la aproximación de lo que se quiere comunicar, es decir sólo una representación aproximada de las cosas, fenómenos y relaciones a que se refiere y ello introduce también deformaciones y complicaciones en el proceso de la comunicación.

La función informativa consiste en la construcción, transmisión y recepción de la información e incluye: contenido, variedad, riqueza, apertura comunicativa, profundidad, frecuencia en que aparecen en dicha función.

El acto de comunicar en primer plano es de transmitir y de informar conocimientos, ideas, y datos, siendo así que la comunicación es un proceso que cambia de posición entre el emisor y el receptor según la retroalimentación, que supone el intercambio de dos o más personas con participación del diálogo, y tiene carácter dual. Las dos personas hablan y escuchan, siendo un proceso activo, donde hay una interrelación de ambos llegando a dominar el contenido y los puntos de vista del otro.

La comunicación facilita la información que necesitan las personas y grupos para dar información, recibir información, informar estrategias, tomar decisiones, actualizarse científico y técnicamente al transmitir los datos para identificar y evaluar opciones o alternativas, obtener conocimiento y cumplir lo establecido. Mientras que en el trabajo en la función informativa se obtiene conocimiento, se da y recibe información y se actualizan las personas cognitivamente.

➤ **Afectiva.**

En la comunicación el lenguaje tiene sentido y palabra, no es sólo lo que se dice, sino como se dice; además la función afectiva transmite y recibe las emociones, los sentimientos y vivencias que dan satisfacción

o insatisfacción de necesidades; esta función, posibilita expresar y percibir vivencias afectivas (emociones, sentimientos, deseos), de carácter consciente como inconsciente a través de la comunicación no verbal fundamentalmente y la comunicación verbal, entonces el análisis de la comunicación es necesario establecer los elementos esenciales de la función afectiva que facilita la comprensión de los fenómenos de la comunicación. Siendo estos: Necesidades, Motivación, emociones y los sentimientos.

La función afectiva permite dar opiniones personales acerca de algo, conversar sobre los problemas de la vida cotidiana, los intereses como: como: deportes, arte, cine, recreación, dar y recibir opiniones personales acerca de algo y facilita frases o acciones de apoyo y expresiones de aceptación para con los otros.

➤ **Regulativa.**

No se puede dar rienda suelta al comportamiento, en la comunicación hay que cumplir normas y valores ya que los grupos y las organizaciones regulan el comportamiento de sus integrantes de diferentes formas. La función regulativa tiene normas y valores de la sociedad y de la organización, por ello está asociada con el control y regulación de las personas sobre la cultura que posee, nivel cultural, las motivaciones y los proyectos de vida y pueden estimular la interacción, el intercambio, el

comportamiento de las personas, la participación y la reflexión, que en ocasiones pueden inhibir la conducta.

La comunicación tiene como fin divulgar las estrategias, objetivos, procesos, funciones, tareas, roles, intereses, cumplir responsabilidades y autoridad, regular el comportamiento de los demás cuando se ejercen influencias sobre otras personas y viceversa, ya sea a través de órdenes, sugerencias, instrucciones, expectativas, al posibilitar que la conducta pueda dirigirse y ajustarse a determinados propósitos.

La función reguladora que consiste en cómo controlar el trabajo y revisar la marcha del mismo, también permite orientar sobre algún aspecto que esté realizado incorrectamente; siendo así, que las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y lineamientos formales que requieren el cumplimiento por parte de los colaboradores y que permiten canalizar sus inquietudes según el nivel correspondiente. También controla el comportamiento de las personas y grupos de trabajo en la comunicación informal tales como: usar bromas, hacer chistes, acosar a los miembros que se desempeñan de manera brillante al que se queda atrás.

La comunicación es un sistema abierto, dinámico, en que operan de modo integrado las funciones cognitiva, afectiva y regulativa. A veces puede mostrarse un predominio de una en función con las otras y por eso precisarlas y determinarlas en su estudio de análisis y comprensión. En las funciones que la integran hay más variedad y riqueza, es más plena en el

desarrollo en la comunicación y constituirá un indicador de la calidad en la comunicación

### **2.3.3. Comunicación interpersonal.**

La mayoría de los investigadores coinciden en que la comunicación interpersonal es simbólica, verbal y no verbal, multifuncional, transaccional, reveladora y que puede ser intencionada, es así que casi todos concuerdan en que responde a necesidades, y estando influida por factores ambientales que exigen feedback.

Stewart, I. Y D' Angelo, G. (2003). Considera que la comunicación se hace interpersonal "cuando los individuos se sienten a gusto compartiendo su humanidad".

Hay que entender que la comunicación interpersonal implica predicciones, intentos de influir y sentirse placenteros, cómodos al compartir la humanidad, y que frecuentemente tiene lugar cara a cara. Scott, M, (1995), estima que la comunicación es interpersonal cuando:

- Las conductas comunicativas están orientadas a la satisfacción de necesidades que no se pueden llenar sin beneficio para otros seres humanos, son necesidades personales e interpersonales.

- Las conductas comunicativas contribuyen a mantener una relación interpersonal gratificante.
- Las conductas comunicativas están dirigidas a facilitar el crecimiento de la relación.

Para lograr la comunicación interpersonal no es suficiente conocer lo que "es"; hay que meditar sobre el proceso para hacerla "efectiva", porque de educar y lograr la individualización e internalización se trata.

#### **2.3.4 Proceso de la comunicación interpersonal.**

El término proceso deriva del latín "procesos" = progreso; este término tiene varios sinónimos entre los cuales: desarrollo, sucesión y transcurso. Entonces el proceso de la organización de la comunicación interpersonal es ordenado y secuencial.

Comienza casi siempre con un aspecto superficial y se hace cada vez más complejo en la medida que los individuos se ayudan mutuamente a satisfacer sus necesidades y ascienden las expectativas sobre la posibilidad de la relación en función de que pasen más tiempo juntos. La comunicación interpersonal se hace más penetrante en proporción y ascenso, en la medida que pasa por las fases de conocimiento, amistad e intimidad.

Una relación interpersonal satisfactoria depende si nosotros y nuestros interlocutores estamos psicológicamente cómodos con el grado en el que

nos ayudamos a satisfacer nuestras necesidades y con el nivel de interacción que significa nuestra relación. Podemos tener una relación satisfactoria y gratificante en cualquier punto, desde el conocimiento a la intimidad.

Hay que señalar que los primeros encuentros de comunicación interpersonal, con frecuencia están influidos por predicciones basadas en variables predominantemente no verbales. A menudo se basan en experiencias anteriores, y los primeros comentarios durante el encuentro se conducen a identificar puntos en común entre los dos interlocutores.

### **2.3.5. Leyes básicas de la comunicación interpersonal.**

La comunicación interpersonal requiere un enfoque complejo, sistémico y multidimensional. La comunicación es una ciencia compleja, por tanto tiene objeto, leyes y métodos. Las leyes de la comunicación interpersonal son:

- a) **La primera ley de toda comunicación:** Lo que dice A no es verdadero, sino lo que entiende B. En la comunicación interpersonal las personas pueden percibir más o menos lo que una fuente emite. Ninguna persona actuando capta y percibe un mensaje precisamente tal y como lo tenía en su mente el emisor, lo importante es lo que el otro percibe más que lo que se emite.

b) **La segunda ley:** Cuando B interpreta erróneamente un mensaje de A, la responsabilidad es siempre de A. El peso de la comunicación interpersonal siempre recae en el emisor, por eso el receptor tiene que cerciorarse si el oyente lo ha entendido correctamente, si el emisor obvia esta retroalimentación, no debe responsabilizar al receptor con una comprensión errónea.

### **2.3.6 La personalidad y la comunicación interpersonal.**

La comunicación interpersonal trata los vínculos directos que relacionan una personalidad con otras. D. Zaldívar (2003) plantea que “La comunicación interpersonal puede ser considerada como el proceso de intercambios de mensajes entre dos o más personas, con la finalidad de alcanzar determinados objetivos”. La personalidad es el escondrijo en que se haya la esencia de la comunicación, es así, que la comunicación es la base para la construcción de la personalidad.

El estudio de la personalidad es un elemento central ya que es la expresión más genuina del ser humano como ser social, por su carácter activo y transformador, y por su papel autorregulador y regulador, vista la personalidad en su condición integrada entre lo cognitivo y lo afectivo. Es obvio que cuando se habla de la existencia de una esfera cognitiva y afectiva se está haciendo referencia a lo psicológico y en específico a la

personalidad, por ser esta la principal manifestación del hombre en su implicación en el medio.

En el desarrollo de la actividad psíquica se observa la existencia de un conjunto de procesos psíquicos, los que se pueden clasificar de la forma siguiente:

- **Cognitivos:** sensación, percepción, atención, memoria, imaginación, pensamiento y lenguaje.
- **Afectivo-volitivos:** emociones, sentimientos, voluntad, deseos y aspiraciones.

### **2.3.7 La comunicación interpersonal en la actividad laboral.**

El trabajo es una de las actividades transformadora por excelencia, tiene múltiples acepciones y es enfocada desde los más disímiles puntos de vista filosófico, gnoseológico, sociológico, como sujeto en el proceso de investigación y sinónimo de personalidad, de individuo o de hombre.

El trabajo resume la actividad sujeto-objeto, es una unidad funcional de las características del trabajo con los procesos cognoscitivos, motivacionales, volitivos, motores y sociales que se encarga de transformar el medio. Es un producto de la interacción hombre -trabajo. La comunicación como proceso ligado a todo el quehacer de las organizaciones juega un papel fundamental en la interacción de la

organización con su entorno, tanto laboral como general y el medio que unifica la actividad de la organización.

La comunicación en el trabajo es la columna vertebral de la organización, es el proceso que está ligado a la organización, sin este no es posible la cooperación, coordinación e integración del trabajo, por ello la comunicación está presente en todas las funciones de dirección. Stoner, J. (1997) plantea “La comunicación constituye la base de las funciones gerenciales, es el medio que unifica la actividad de la organización”, es decir, influye de manera sustancial en el ciclo directivo en la planificación, organización, liderazgo y control.

Las estrategias, objetivos, planes de acción, planes de trabajo, procesos, funciones, liderazgo, toma de decisiones, clima organizacional, manejo de conflictos, actitudes, solución de problemas, creación de grupos de trabajo, gestión del tiempo, son aspectos que contemplan la dirección en la vida laboral y su funcionamiento depende del proceso de comunicación. La comunicación no es algo natural y espontáneo, por lo que es necesario dedicarle tiempo y esfuerzo, hay que investigarla, gestionarla para contar con regularidades y mecanismos específicos y resolver los problemas ligados a su ámbito de interacción.

La comunicación interpersonal en el trabajo facilita o bloquea los procesos de trabajo y puede realizarse a través de diferentes medios como entrevistas, despachos, reuniones, discursos, conversaciones o charlas

informales, por otro lado, las conductas que facilitan la comunicación en el trabajo son las actividades que están fundamentalmente orientadas al problema y no a la persona, como brindar o pedir colaboración, sentir empatía, un encuentro flexible, espontáneo o informal, mostrar igualdad, interés en indagar y describir algo.

Hay conductas que bloquean la comunicación y son las actividades que manifiestan criterios evaluativos, como culpar, amenazar a alguien, órdenes inflexibles, hacer el control o una evaluación, manipulación de las personas, generalizar, asumir una actitud defensiva, dar una decisión neutral o definitiva y percepción de los sentimientos de superioridad en el interlocutor.

La comunicación no se puede transmitir información en el trabajo, en un solo sentido, ordenando, hablando, sin ni quiera responder, porque hay que permitir a sus empleados hacer preguntas, aclarar dudas, consultas, argumentar, discutir o discrepar.

Zayas, E., (1990) señala "Al fluir en un doble sentido, la dirección cuenta con mayores posibilidades de crear un clima positivo de moral y motivación hacia el trabajo, porque los subordinados, al igual que los dirigentes, tienen un sentido de estimación personal que les lleva a considerar que tienen pleno derecho a emitir sus opiniones y ser escuchados. Cuando se produce un solo sentido, el valor personal de los empleados puede verse frustrado, de ahí la importancia de la escucha para los directivos, porque cuando no hay esta habilidad de la comunicación en el trabajo no debe limitarse a

transmitir disposiciones, sino también la retroalimentación a través de haber definido la misión y la visión de la organización. Hay varios factores que inciden en la comunicación interpersonal en las organizaciones que son:

**a) Canales informales de comunicación:**

Son los canales informales de comunicación por las relaciones afectivas, y de simpatía que se produce entre ellos, independientemente del cargo o la posición que ocupen.

**b) Estructura de autoridad:**

Las diferencias de poder, de posición, status en la organización determinan quiénes podrán comunicarse entre sí.

**2.3.8 Objetivos de la comunicación en la actividad laboral.**

Los objetivos del uso de la comunicación en el trabajo son:

- Alcanzar los objetivos del trabajo.
- Facilitar y mantener las relaciones en el trabajo.
- Mantener o mejorar la relación con las otras personas.
- Mantener la autoestima de la persona.

## 2.4 La comunicación interpersonal en el trabajo.

En la comunicación interpersonal en el trabajo se establecen dos tipos fundamentales: formales e informales.

➤ **Las comunicaciones interpersonales formales** en una organización son ascendentes, horizontales, descendentes, también transversales y se comunica a su vez con el entorno.

➤ **Las comunicaciones interpersonales informales** son aquellas que se dan en el día a día, es decir, las que continuamente les permiten transmitir información acerca de la persona y de lo que más recientemente ha realizado en su área de trabajo.

La comunicación se encuentra presente en todo el proceso laboral y es un factor determinante en las actividades que son realizadas. El dominio de las técnicas para la realización de la organización es fundamental para la comunicación.

Por consiguiente, se parte mediante interrogantes que nos explique cuál es el inconveniente a revisar.

**a) ¿En qué áreas existen problemas de comunicación interpersonales y como se los va a tratar?**

- Problemas de trabajo.
- Problemas organizativos.

- Problemas técnicos.
- Problemas de relaciones.
- Problemas familiares.

**b) ¿Qué se va lograr? ¿Cuáles son los objetivos?**

Se logrará:

- Solucionar.
- Aconsejar.
- Mediador.
- Investigar.
- Aclarar.
- Estimular.
- Poner las cosas claras.
- Sancionar.

**c) ¿Cuál es el tipo de la actividad de comunicación que se requiere?**

- Reuniones
- Despacho

- Entrevista
  
- Despachos cortos
  
- Contactos
  
- Discursos
  
- Coordinaciones
  
- Negociaciones
  
- Conversación

## **2.5. Importancia de la comunicación en el trabajo.**

La comunicación deviene de un proceso necesario e importante en la actividad laboral porque de su eficacia depende que puedan ser llevadas a cabo y con éxito acciones en una organización, por consiguiente, la comunicación tiene que proporcionar sus actividades, obtener o transmitir información, trazar estrategias, elaborar planes de acción y de trabajo, dar órdenes, manejar datos y cifras, emitir y recibir instrucciones, realizar sugerencias, hacer reconocimientos, tomar y llevar a cabo las decisiones, modificar los objetivos, organizar tareas, elevar las exigencias de la organización, propiciar un mejor entendimiento; además, constituye una herramienta de gestión que repercute en todos los miembros de la

empresa, mejorando la motivación, el compromiso, el clima organizacional generando altos rendimientos.

A través de la comunicación eficaz, se trata lograr un mejor desempeño en sus directivos y empleados, se suscita una mayor satisfacción con el trabajo, lo conocen mejor y se sienten más comprometidos.

## **2.6. Productividad laboral.**

La productividad laboral se define como una relación entre la producción y el personal ocupado, la que permite saber cómo está siendo utilizado el insumo trabajo en el proceso productivo. Es un objetivo y un indicador, la mejora continua del logro colectivo, la consecuencia de la eficiencia con que se administra el talento humano en su conjunto, tener el valor de medirla, inducirá a accionistas, y profesionales a dirigir los esfuerzos en invertir sin cuestionar que los recursos financieros que se inviertan en el capital humano tendrán un retorno, a tasas significativas y en menor tiempo. Permitirá a los profesionales de otros campos comprender la importancia de nuestra profesión siendo el principal indicador que hará visible la capacidad de gestión y el nivel de aporte que otorgan a la organización.

Para poder potenciar y desarrollar la productividad laboral, se lo puede lograr utilizando las mejores prácticas locales e internacionales para la gestión del talento humano. Actualmente se cuenta con muchos procesos a cargo y requiriendo herramientas de gestión, las que son continuamente perfeccionadas y los profesionales interesados deben estar atentos para elegir las mejores. Sabemos que se debe incorporar a colaboradores con el talento humano, valores y comportamiento adecuado, atraer y retener al mejor talento disponible; lograr un índice de satisfacción laboral adecuado; compensar de manera fija y variable de acuerdo al mercado y consistencia interna; estimular la iniciativa y emprendimiento de cada colaborador; liderar planes de sucesión para lograr la continuidad de los negocios, negociar pliegos de reclamos donde todos ganen; brindar perfeccionamiento laboral continuo; brindar formación en conocimientos y competencias para formar a los futuros ejecutivos; evaluar el desempeño ascendente, descendente y de 360° para desarrollar planes de reconocimiento, corrección y mejora continua; establecer planes de compensación por resultados; aplicar la normatividad legal adecuadamente, etc. Sabemos todo lo mencionado, quizás se lo mide todo aisladamente, pero, ninguno por si sólo nos indica el éxito logrado por un adecuado manejo de todas las herramientas en su conjunto.

Para que el ambiente laboral se convierta en fuente de salud debe existir un clima que cree confianza y favorezca la eliminación de sentimientos y actitudes negativas hacia la organización o algunos de sus miembros. Deberá sentirse que se hace algo útil, algo que proporciona un sentido al esfuerzo que se realiza. Cada individuo debe sentir la preocupación de la organización por sus necesidades y problemas, también un clima positivo favorece el cumplimiento de los objetivos generales que persigue la organización a partir de la existencia de un mayor sentimiento de pertenencia hacia ella; por el contrario, un clima negativo supone una falta de identificación con sus objetivos y metas, así como un deterioro del ambiente de trabajo, que ocasiona situaciones de conflicto, bajo rendimiento, ausencias e ineficacia.

## **2.7. Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral.**

El clima y la cultura organizacional constituyen dos componentes de esencial importancia para la elevación de la productividad laboral. El clima organizacional es un componente esencial del proceso de socialización del conocimiento y la cultura. La socialización de la cultura y del conocimiento en una organización es una premisa fundamental de su éxito en tiempos donde la colaboración es fuente de ventajas competitivas.

### 2.7.1 Clima Organizacional:

Definir el concepto de clima organizacional implica tratar un grupo de componentes y determinantes que, en su conjunto, ofrecen una visión global de la organización. Como noción multidimensional comprende el medio interno de la organización, esto es:

- **Ambiente físico:** comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros.
- **Características estructurales:** el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, etcétera.
- **Ambiente social:** que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros.
- **Características personales:** como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, etcétera.
- **Comportamiento organizacional:** compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros.

La totalidad de estos componentes y determinantes configuran el clima de una organización, que es el producto de la percepción de estos por sus miembros.

El clima organizacional, por tanto, es el resultado de la interacción entre las características de las personas y de las organizaciones. Los factores y estructuras del sistema organizacional producen un clima determinado en dependencia de la percepción de estos por parte de sus miembros. Entonces el clima resultante induce a los individuos a tomar determinados comportamientos. Estos inciden en la actividad de la organización y, por tanto, en su sentido de pertenencia, la calidad de los servicios que prestan, así como en su efectividad, eficiencia, eficacia, impacto social y en el desempeño general de la organización.

### **2.7.2 Cultura Organizacional.**

El clima organizacional ejerce una significativa influencia en la cultura de la organización. Esta comprende el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. Los miembros de la organización determinan en gran parte su cultura y, en este sentido, el clima organizacional ejerce una influencia directa, porque las percepciones de los individuos determinan sustancialmente las creencias, mitos, conductas y valores que conforman la cultura de la organización. La cultura

en general abarca un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que los distinguen de otras.

Entre sus elementos se encuentran:

- **Identidad de los miembros:** si los individuos se identifican más con la organización, su trabajo, su puesto o su disciplina.
- **Énfasis de grupo:** si las actividades se organizan en grupo o si las realizan individuos aislados.
- **Perfil de la decisión:** si la toma de decisiones prioriza las actividades o los recursos humanos.
- **Integración:** si las unidades funcionan en forma coordinada o independiente.
- **Control:** si existe una tendencia hacia una reglamentación excesiva o se orienta hacia el autocontrol.
- **Tolerancia al riesgo:** si se fomenta o no la creatividad, la innovación, la iniciativa y el ímpetu para acometer la realización de las tareas, etcétera.
- **Criterios de recompensa:** si se basan fundamentalmente en el rendimiento o en el favoritismo, la antigüedad u otros factores.
- **Tolerancia al conflicto:** si se fomenta o no el conflicto funcional como elemento del desarrollo organizacional.

- **Perfil de los fines o medios:** si la gerencia prioriza los fines o los medios para llegar a ellos.
- **Enfoque de la organización:** si la gerencia se orienta hacia el mundo exterior o hacia lo interno de la organización.

La cultura puede facilitar o dificultar la solución de los problemas relacionados con la adaptación al entorno y la integración interna. Se entiende por integración interna, la forma de organización que adopta una institución, empresa u otra entidad para lograr una efectividad en su quehacer y un bienestar sostenidos con vista a garantizar una adaptación externa adecuada.

Ambos conceptos, aunque interdependientes, son diferentes:

- a) **La adaptación externa** comprende un conjunto de elementos que deben compartir y suscribir el total de los miembros de la organización porque son indispensables para enfrentarse con éxito al entorno. Entre ellas se encuentran: la planificación estratégica, la misión, los objetivos, los medios, los criterios de medida y las estrategias de corrección que se aplican cuando los objetivos no se cumplen entre otros.

**b) La integración interna** involucra aspectos vinculados con la forma de relación interna entre los miembros de una organización, entre ellos: el lenguaje y sus categorías conceptuales, los límites grupales y los criterios para la inclusión y la exclusión de individuos, las formas de obtener y ejercer el poder y jerarquía, así como el sistema y las vías para recompensar y castigar actitudes, comportamientos, acciones, etcétera.

El total de los aspectos referidos requieren de consenso, deben probar su efectividad en el logro de la misión y propiciar de forma sostenida el bienestar de los miembros de la organización; de lo contrario, la cultura no ayudará a su avance. Un clima organizacional apropiado y una cultura colectiva avanzada facilitan que se generen compromisos más allá de los intereses personales, lo que redundará sin dudas en beneficio de toda la organización, en el desarrollo de una organización con una alta calidad de vida para el trabajador. Esto, a la vez, produce una gran estabilidad social dentro de la organización, porque los individuos se sienten a gusto con su trabajo, y serán, sin dudas, más beneficiosos; entonces las recompensas y reconocimientos deben ser el resultado de los aportes y esfuerzos realizados, de la solidaridad y la capacidad de compartir e integrarse.

En consecuencia, clima y cultura organizacional se encuentran estrechamente interrelacionados y son parte de un mismo sistema donde un cambio en una de ellas afecta a la otra y viceversa.

### CAPITULO III.

#### 3. Análisis e Interpretación de resultados de las encuestas realizadas.

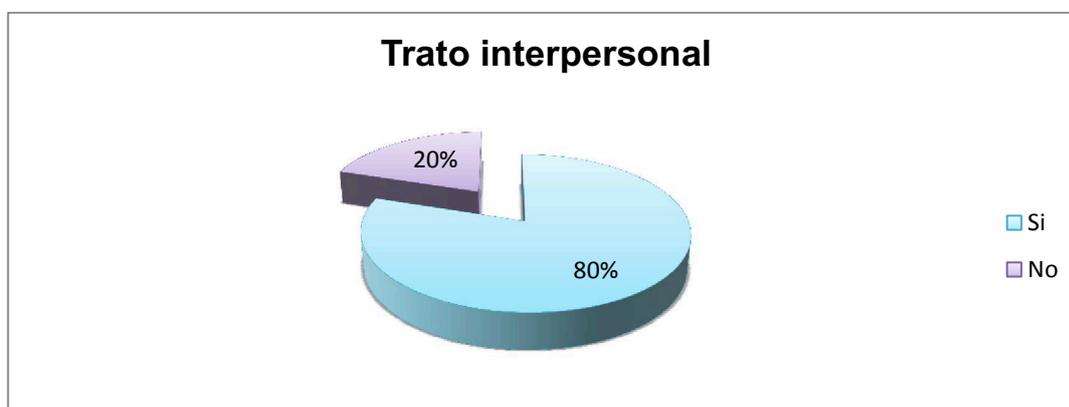
##### 1. ¿Considera efectivo el trato entre el personal y los usuarios del Centro de Salud?

TABLA N° 1:

##### Trato interpersonal.

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	8	80,00 %
2	No	2	20,00 %
<b>Total</b>		10	100 %

GRÁFICO N° 1:



Elaborado por: Vanessa Carreño Macías.

Fuente: Centro de Salud Los Esteros.

#### ANÁLISIS

El 80% del personal goza de una comunicación interpersonal efectiva y con los usuarios contra un 20% negativa situación que, de no saberse entender y sobrellevar puede ocasionar conflictos debido al bajo número de empleados.

**2. ¿Se desarrolla la comunicación como una actividad permanente y planificada?**

**TABLA N° 2:**

**Comunicación permanente:**

<b>N°</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1	Si	2	20,00 %
2	No	8	80,00 %
<b>Total</b>		10	100 %

**GRÁFICO N° 2:**



**Elaborado por:** Vanessa Carreño Macías.  
**Fuente:** Centro de Salud Los Esteros.

**ANÁLISIS**

Dentro de la planificación institucional que existe en el Centro de Salud “Los Esteros”, no cuenta una planificación permanente dedicada a las comunicaciones ni interna ni externa. Ésta se realiza de acuerdo al carácter, preparación y conocimientos de las relaciones interpersonales del equipo de trabajo. Así los resultados del 80% lo demuestran.

**3. La Dirección en el Centro de Salud, ¿Tiene las estrategias de Comunicación Interna y el apoyo constante?**

**TABLA N° 3:**

**Estrategias de comunicación interna.**

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	0	0,00 %
2	No	10	100,00 %
<b>Total</b>		10	100 %

**GRAFICO N° 3:**



**Elaborado por:** Vanessa Carreño Macías.  
**Fuente:** Centro de Salud Los Esteros.

**ANÁLISIS**

El 100% del personal que labora en el Centro de Salud, "Los Esteros" opina en forma negativa, esto es dado a las falencias en la comunicación interpersonal que existe dentro del centro mas no con los usuarios lo que nos da como resultado que es internamente donde hay que solucionar dichos desajustes mencionados en el plan de mejora propuesto.

**4. ¿Se organiza la Comunicación Interna mediante una estrategia ordenada de planes y programas acotados en el tiempo?**

**Tabla N° 4.**

**Comunicación mediante estrategias.**

<b>N°</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1	Si	0	0,00 %
2	No	10	100,00 %
<b>Total</b>		10	100 %

**GRAFICO N° 4:**



**Elaborado por:** Vanessa Carreño Macías.  
**Fuente:** Centro de Salud Los Esteros.

**ANÁLISIS**

Es una reacción en cadena lo relacionado con las comunicaciones interpersonales que se practican en el Centro de Salud, "Los Esteros" de Manta, lo evidencian los resultados, en este caso igual que los anteriores relacionados, el 100% lo manifiesta en forma negativa. Urge desplegar y aplicar el plan de acción que se está proponiendo para que mejore el clima laboral y se mantenga una intercomunicación que permita el desarrollo interinstitucional y por ende la mejora en la productividad laboral.

5. ¿Se utilizan métodos para mejorar y hacer más eficiente la comunicación organizacional?

TABLA N° 5:

Comunicación organizacional.

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	0	0,00 %
2	No	10	100,00 %
<b>Total</b>		10	100 %

GRÁFICO N° 5:



Elaborado por: Vanessa Carreño Macías.  
Fuente: Centro de Salud Los Esteros.

**ANÁLISIS**

La comunicación organizacional no está presente ni en las fortalezas ni en las debilidades a excepción de la no participación de los equipos de trabajo. En una organización donde la comunicación no funciona tampoco podrá funcionar, en forma eficiente, organizativamente y por tanto el nivel de producción no es el adecuado, el 100% manifiesta que no, siendo esta una organización muy pequeña, con apenas 10 funcionarios es muy fácil organizarla ya que caminan, regularmente bien, sin una planificación estructurada de gerencia y de organización.

**6. ¿Los colaboradores del Centro cumplen el horario establecido tanto en la hora de llegada como también en la hora de salida?**

**TABLA N° 6:**

**Cumplimiento del horario**

<b>N°</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1	Si	9	90,00 %
2	No	1	10,00 %
<b>Total</b>		10	100 %

**GRÁFICO N° 6:**



**Elaborado por:** Vanessa Carreño Macías.  
**Fuente:** Centro de Salud Los Esteros.

**ANÁLISIS**

De los colaboradores que emplea el horario establecido tanto de entrada como de salida en la unidad de salud es del 90% y un 10% no cumplen con esta disposición.

7. ¿Existe en la organización donde usted labora incentivos de acuerdo a la productividad?

TABLA N° 7:

Incentivos.

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	0	0,00 %
2	No	10	100,00 %
<b>Total</b>		10	100 %

GRÁFICO N° 7.



**Elaborado por:** Vanessa Carreño Macías.  
**Fuente:** Centro de Salud Los Esteros.

**ANÁLISIS**

La productividad laboral en el Centro de Salud los Esteros no se mide por resultados, por lo tanto, no es posible el otorgar incentivos por esta causa; más, el resultado fehaciente de la productividad en el servicio que se brinda es la afluencia y satisfacción de los usuarios. Es por esto que el 100% responden que no existen incentivos.

**8. Sus actividades ¿Se ven reflejadas en la productividad de la empresa?**

**TABLA N° 8:**

**Actividades en relación a la productividad.**

<b>N°</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1	Si	10	100,00 %
2	No	0	0,00 %
<b>Total</b>		10	100 %

**GRÁFICO N° 8:**



**Elaborado por:** Vanessa Carreño Macías.  
**Fuente:** Centro de Salud Los Esteros.

**ANÁLISIS**

Definitivamente que la respuesta es positiva a favor de la productividad y es por eso que el 100% de las respuestas es que sí. Primero porque la afluencia de usuarios demuestra por si solo que la productividad laboral en el Centro de Salud, "Los Esteros" es muy buena, después porque si los usuarios no suplieran sus necesidades asistiendo al Centro de Salud no volverían y por último, ningún funcionario pondría en tela de juicio sus actividades respondiendo en forma negativa sobre su rendimiento.

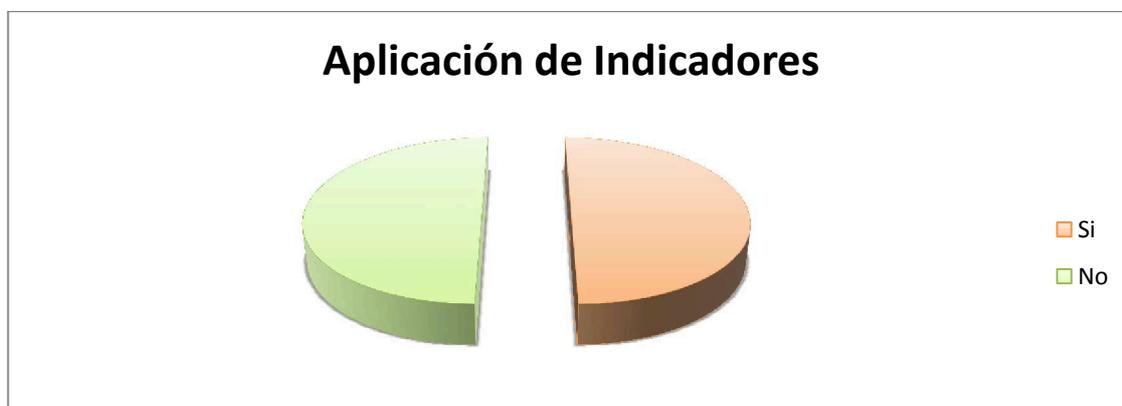
9. ¿Se usan varios indicadores para medir la productividad que permita obtener una percepción global del esfuerzo realizado en conjunto por los empleados de la Fundación?

**TABLA N° 9:**

**Aplicación de indicadores.**

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	5	50 %
2	No	5	50 %
<b>Total</b>		10	100 %

**GRAFICO N° 9:**



**Elaborado por:** Vanessa Carreño Macías.

**Fuente:** Centro de Salud Los Esteros.

**ANÁLISIS**

Cuando una organización, cualquiera sea su naturaleza, no mide el esfuerzo de sus trabajadores por resultados, ni utiliza los indicadores pertinentes, la respuesta al proceso se verá siempre dividida por cuanto el beneficio no es compartido pero procuran una equidad, es la razón por la que en un 50% la respuesta, tanto positiva como negativa, es igual

## CAPITULO IV

### 4.1. CONCLUSIONES.

- La productividad laboral es aplicable en cualquier ámbito y solo hay que tener el valor de medirlo periódicamente porque los conflictos laborales, el índice de satisfacción laboral, etc., son sub indicadores que se deben seguir pero que no permiten concluir.
- Si la gestión del talento humano integral va mejorando o está bien encaminada, la productividad laboral como indicador final será positiva. Que en el proceso, los cambios se tendrían que ir haciendo gradualmente para que el personal poco a poco se adapte a ello porque en el Centro de Salud los Esteros de Manta, el personal en la parte organizativa y de cumplimiento no tienen problemas, el inconveniente se presenta en las comunicaciones, es allí donde la organización debe trabajar para que estas mejoren y por ende la productividad.
- El Clima organizacional juega un papel importante para el logro de una mayor eficiencia en las organizaciones, pues este determina la forma en que un individuo (trabajador) percibe su ambiente laboral, su rendimiento, su productividad, su satisfacción etc.

- La satisfacción laboral es uno de los factores más importantes dentro del clima organizacional, pues en la medida que un trabajador se sienta satisfecho en su puesto de trabajo, así será su entrega a este, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios.
  
- Es indispensable, para lograr un buen clima laboral, mantener las intercomunicaciones estables como parte del buen vivir.

## **4.2. RECOMENDACIONES**

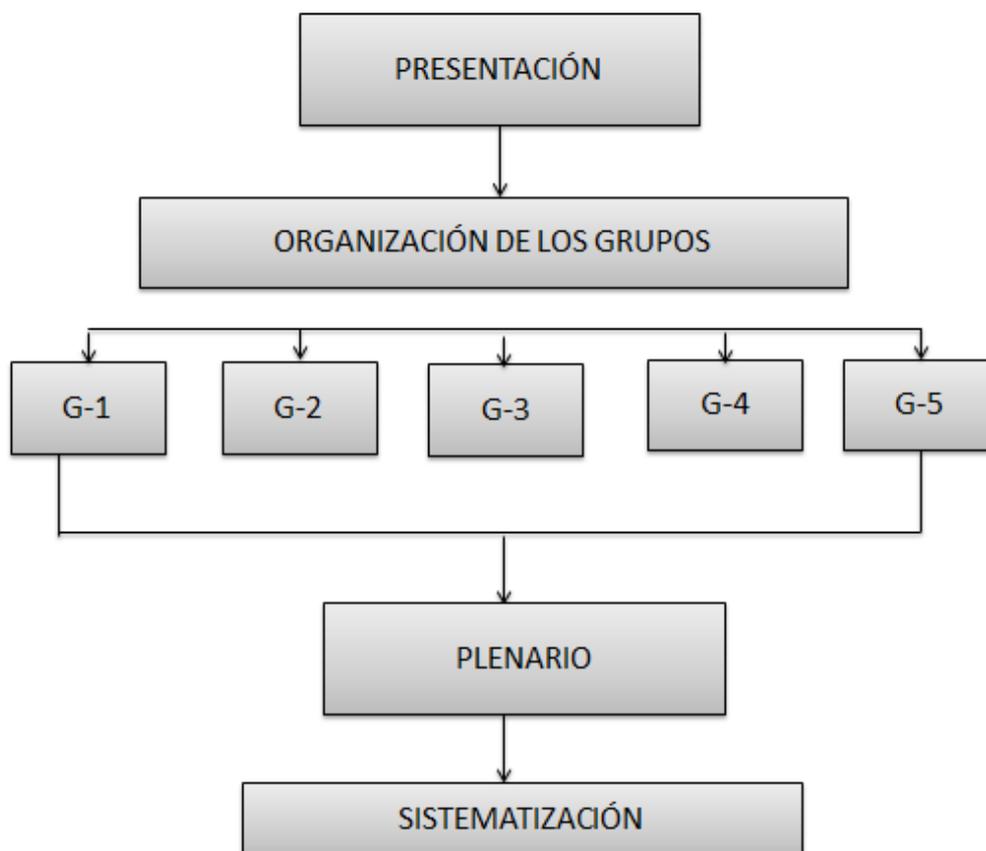
- Convocar a una reunión con los funcionarios del Centro de Salud los Esteros y los directivos para la discusión de los resultados obtenidos.
  
- Realizar programas de convivencia que tiendan a mejorar las relaciones interpersonales.
  
- La productividad de los empleados se va a aumentar si se mejora la calidad de vida de ellos.
  
- Proponer talleres de Relaciones Humanas, de Trabajo en Equipo, de actualización de las nuevas normas constitucionales y de buen vivir.

### 4.3 PROPUESTA.

#### TALLER SOBRE RELACIONES INTERPERSONALES:

SECUENCIA DEL TALLER SOBRE PRINCIPIOS BÁSICOS  
Y ELEMENTALES DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO  
ESTRATEGIA PARA MEJORAR LAS RELACIONES  
INTERPERSONALES EN EL CENTRO DE SALUD LOS ESTEROS DEL  
CANTON MANTA.

2013.



## **PRESENTACIÓN.**

La comunicación es esencial para la existencia de los humanos, en tal sentido, la “asertividad” en la comunicación ha sido definida por Prieto, J. (1981), como: “Aquella en la que los actores se relacionan cara a cara de manera recíproca y efectivamente”. Implica cierta proximidad, por lo que fácilmente el emisor y el receptor pueden intercambiar sus roles continuamente.

## **JUSTIFICACIÓN.**

En nuestra realidad social y cultural es muy frecuente escuchar a los adultos arrepentirse de no haber aprendido o de no habersele enseñado a tiempo ciertas habilidades o como ser asertivo.

## **OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.**

### **OBJETIVO GENERAL.**

- Facilitar a los empleados del Centro de Salud Los Esteros del Cantón Manta, los principios básicos y elementales de la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Describir la comunicación asertiva y su vinculación con las relaciones interpersonales.
  
- Describir la importancia de la comunicación asertiva en la interacción entre empleados y el usuario.
  
- Valorar las relaciones interpersonales efectivas y saludables dentro del ámbito laboral.

## PLANIFICACIÓN DEL PROGRAMA

### 1era. Sesión.

**Objetivo Terminal:** Describir la comunicación asertiva y su vinculación con las relaciones interpersonales.

OBJETIVOS	CONTENIDOS	METODOLOGÍA	RECURSOS	EVALUACIÓN	TIEMPO
<p>Definir la Comunicación y la Asertividad</p> <p>Identificar los componentes de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales</p>	<p>-Definición de comunicación y sus tipos.</p> <p>-Definición de Comunicación Asertiva</p> <p>-Componentes de la Comunicación Asertiva</p>	<p><b>Centradas en el personal:</b></p> <p>-Preparación del ambiente de trabajo.</p> <p>- Saludos de Bienvenida a los asistentes.</p> <p>- Exposición del contenido de manera interactiva.</p> <p>-Preguntas y respuestas.</p> <p>-Simulación de cómo ser asertivo</p> <p>-Torbellino de Ideas.</p>	<p><b>Humanos:</b></p> <p>-Facilitador.</p> <p>-Asistentes.</p> <p><b>Materiales:</b></p> <p>-Videos.</p> <p>-Señalador láser.</p> <p>- Diapositivas</p> <p>-Pizarra y marcadores</p>	<p>. En cuanto a los criterios empleados para evaluar el instrucción serán:</p> <p>-Asistencia.</p> <p>-Participación Activa.</p> <p>-Calidad de las preguntas y respuestas.</p> <p>-Acuerdos del grupo.</p>	<p>5 horas de 7:00 hasta las 12:00.</p>

## 2da. Sesión

**Objetivo Terminal:** Describir los indicadores de la no asertividad para mejorar las relaciones interpersonales

OBJETIVOS	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS METODOLOGICAS	RECURSOS	EVALUACIÓN	TIEMPO
Describir los indicadores de la no asertivos y no asertivos en la comunicación .	-Indicadores de la no asertividad en la comunicación. -Causas de la no asertividad. -¿Cómo ser asertivo?	<b>Centradas en el personal:</b> -Preparación del ambiente de trabajo. -Saludos de bienvenida a los asistentes. -Dinámica el barco se hunde. -Desarrollo del contenido.  -Discusiones socializadas. -Simulación de drama sobre la asamblea en la carpintería. -Reflexión interactiva.	<b>Humanos:</b> -Facilitador. -Asistentes. <b>Materiales:</b> -Videos -Señalador de láser.	. En cuanto a los criterios empleados para evaluar la instrucción serán: Asistencia -participación Activa -Calidad de las preguntas y respuestas. -Acuerdos del grupo.	5 horas de 7:00 am hasta las 12:00 am.

### 3era. Sesión

**Objetivo Terminal:** Reconocer la relevancia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales.

OBJETIVOS	CONTENIDOS	METODOLOGIAS	RECURSOS	EVALUACIÓN	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Desarrollar los principios básicos de la asertividad.</li> <li>-Describir las ventajas de la comunicación asertiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Principios de la comunicación asertiva.</li> <li>-Ventajas de la comunicación asertiva.</li> <li>-Formas de conductas asertivas.</li> </ul>	<p><b>Centradas en el Personal:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Preparación del ambiente de trabajo.</li> <li>-Saludos de bienvenida a los asistentes.</li> <li>-Dinámica de la riso terapia ja.je.</li> <li>-Exposición del contenido.</li> <li>-Preguntas y respuestas.</li> <li>-Discusiones socializadas.</li> <li>-Dramatización de situaciones de la vida diaria donde se resalten los principios de la comunicación asertiva.</li> </ul>	<p><b>Humanos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Facilitador.</li> <li>-Asistentes.</li> </ul> <p><b>Materiales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Video</li> <li>-Señalador de láser.</li> <li>-Pizarra blanca</li> <li>-Marcadores</li> </ul>	<p>En cuanto a los criterios empleados para evaluar la instrucción serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Asistencia</li> <li>-Participación Activa</li> <li>-Calidad de las preguntas y respuestas.</li> <li>-Acuerdos del grupo.</li> </ul>	5 horas de 7:00 am hasta las 12:00 am.

## **5. BIBLIOGRAFÍA.**

**ACIMED:** Clima y cultura organizacional, 2009.

**BELLO, I:** “Hacia una nueva concepción de la investigación y la elaboración de proyectos de tesis de grado”, 2da Edición, Editorial Imprenta Universitaria, Manta, Ecuador, 2011.

**Castro Aguilera, Adriana:** Direccionamiento estratégico y crecimiento empresarial, Universidad del Valle, Sede San Fernando, **2010**.

**CASTRO MARÍA y JIMÉNEZ LAURA:** Estrategias para el mejoramiento de la comunicación interna, Pontificia Universidad Javeriana, 2008.

**Conjunto UPM-UNEG:** Los factores humanos que inciden en la productividad y sus dimensiones, 2010.

**FERNÁNDEZ Collado, Carlos:** La Comunicación en las Organizaciones; Editorial Trillas S. A, México D.F, México. 2003.

**LAZZATI Santiago:** El aporte humano en la empresa, edición Matchi SA, 1999.

**Litwin G. & Stringer R:** Motivación y Clima Organizacional. Boston, DRG. Harvard University, **1968**.

**LOZANO, J.:** Investigación Exploratoria, 06/11/2008, <http://janeth-investigacioniv.blogspot.com/2008/11/investigacion-exploratoria.html>

**Universidad Nacional de Colombia, 2005:** Citado 16/05/08, Herramientas básicas para la mejora de la calidad y la productividad, *Árbol de problemas*, Manizales - Colombia.

**ZYLBERDYK, Yanina:** "Comunicación Organizacional" ¿Cómo funciona la comunicación?, http:

[//www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/56/dci.htm](http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/56/dci.htm),

<http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4100002/lecciones/instrumentos/arbol.htm>.

# **ANEXOS**

## FODA - CENTRO DE SALUD LOS ESTEROS INCLUYENDO ESTRATEGIAS.

<b>F O D A</b>	<p><b>FORTALEZAS</b></p> <p>Se ejecutan todos los programas del MSP.</p> <p>Personal médico de enfermería capacitado y actualizado en los programas y atención al paciente.</p> <p>La ubicación del centro de salud accesible a la comunidad.</p> <p>Horarios de atención de 8 a 4 am cómodo para el usuario.</p> <p>Coordinación del programa de salud escolar con guardería, escuelas y colegios de la parroquia.</p> <p>Colaboración de la comunidad en la ejecución de campaña y mingas.</p> <p>Material educativo posible</p>	<p><b>DEBILIDADES</b></p> <p>Departamento de estadística reducido.</p> <p>Falta de personal de planta, médicos obstetra, pediatras y auxiliar de odontología y auxiliar de enfermería.</p> <p>Falta de reuniones del equipo de salud para coordinar actividades de trabajo.</p> <p>El S.C.S no cuenta con escritura pública.</p> <p>Falta de teléfono convencional en el subcentro e internet.</p> <p>Bajas coberturas en algunos programas</p>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>Contamos con internas de enfermería, estudiantes de nutrición y estudiantes de medicina</p> <p>Acceso a la población a los programas del Ministerio de Salud Pública</p> <p>Vía de acceso rápido Puerto Aeropuerto</p>	<p><b>FO</b></p> <p><b>UTILIZANDO LAS FORTALEZAS PARA MAXIMIZAR LAS OPORTUNIDADES</b></p> <p>Utilizar el programa de salud escolar y guardería con la población de los programas del MSP</p>	<p><b>DO</b></p> <p><b>MINIMIZAR LAS DEBILIDADES APROVECHANDO LAS OPORTUNIDADES</b></p> <p>Lograr una adecuada relación grupal interpersonal para alcanzar los objetivos propuestos.</p>
<p><b>AMENAZAS</b></p> <p>Contaminación ambiental producida por las fábricas Y por moradores que contaminan con desechos, estiércol, río y calles.</p> <p>Falta de servicios básicos. Alcantarillado, alumbrado público, pavimentos de calles, aceras y bordillos, agua permanentes en tuberías.</p> <p>No colaboración de moradores en higiene de sus viviendas y en el buen almacenamiento de agua.</p> <p>Crisis económica de la población</p> <p>Aumento de morbilidad de la población.</p>	<p><b>FA</b></p> <p><b>UTILIZAR LAS FORTALEZAS PARA MINIMIZAR AMENAZAS</b></p> <p>Brindar a los usuarios y comunidad en general un excelente servicio.</p> <p>Campaña de educación sobre salud preventiva a través de los medios de comunicación y personalizada para contrarrestar la contaminación ambiental.</p>	<p><b>DA</b></p> <p><b>MINIMIZAR LAS DEBILIDADES EVITANDO LAS AMENAZAS</b></p> <p>Buscar medios de promoción gratuitos de los servicios que ofrece el Centro de Salud los Esteros sin afectar la crisis económica de la población.</p> <p>Realizar un trabajo encaminado al</p> <p>Mejoramiento de la organización laboral.</p>

**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**

**Facultad De Gestión Desarrollo y Secretariado Ejecutivo  
Carrera de Servicios Gerenciales.**

Sírvase a responder el siguiente cuestionario, relacionado a la Estrategia de Comunicación Interpersonal que Favorezca la Productividad Laboral en el Centro de Salud los Esteros, la información será utilizada para realizar las conclusiones y recomendaciones.

Agradezco su atención y amabilidad.

**Fecha:**

Masculino

Femenino

**1. ¿Considera efectivo el trato entre el personal y los usuarios del centro de salud?**

SI

NO

**2. ¿Se desarrolla la comunicación como una actividad permanente y planificada?**

SI

NO

**3. La Dirección en el Centro de Salud, ¿Tiene las estrategias de Comunicación Interna y el apoyo constante?**

SI

NO

**4. ¿Se organiza la Comunicación Interna mediante una estrategia ordenada de planes y programas acotados en el tiempo?**

SI

NO

5. ¿Se utilizan métodos para mejorar y hacer más eficiente la comunicación organizacional?

SI

NO

6. ¿Los colaboradores del Centro cumplen el horario establecido tanto en la hora de llegada como también en la hora de salida?

SI

NO

7. ¿Existe en la organización donde usted labora incentivos de acuerdo a la productividad?

SI

NO

8. Sus actividades ¿se ven reflejadas en la productividad de la empresa?

SI

NO

9. ¿Se usan varios indicadores para medir la productividad que permita obtener una percepción global del esfuerzo realizado en conjunto por los empleados de la Fundación?

SI

NO

**¡ÉXITOS!**

## FICHA TÉCNICA.

**Herramienta aplicada:** Encuesta

**Grupo objetivo:** Personal del Centro de Salud los Esteros del Cantón Manta

**Número de personas a encuestar:** diez (10)

**Fecha:** mayo-junio del 2013

**Lugar de realización:** Centro de Salud Los Esteros, Parroquia los Esteros del Cantón Manta

**Metodología:** A cada uno de los funcionarios se les suministrará un formato de encuesta para que lo diligencien de manera individual. Las opciones son puntuales deben contestarla de acuerdo a su criterio. Los resultados se tabulan y se diseñan unos gráficos donde se ilustren las respuestas en cada pregunta.

**El objetivo** es identificar dentro de la organización por medio de las opiniones de los colaboradores las falencias que se tienen a nivel de comunicación interpersonal, para poder dar estrategias que favorezcan la productividad laboral.

La ficha se elabora a partir de las variables arrojadas anteriormente:

- Comunicación Interpersonal
- Productividad Laboral

Sobre esos dos puntos se diseñaron las preguntas a todos los niveles de la organización.

**Elaborado por:** Vanessa Carreño Macías.